PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT PENGHASILAN DAN KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Muara Enim)

SKRIPSI

Oleh:

Rifqi Amri Meidyka
NIM: 15312487

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2019/2020

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT PENGHASILAN DAN KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Muara Enim)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Diajukan oleh:

Nama : Rifqi Amri Meidyka

NIM : 15312487

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2019/2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 11 Februari 2020



Penulis,

(Rifqi Amri Meidyka)

iii

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT PENGHASILAN DAN KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Muara Enim)

SKRIPSI
Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Diajukan oleh:

Nama : Rifqi Amri Meidyka

NIM : 15312487

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal...20/02/2020.
Dosen Pembimbing
Acc utk ujian Pkpsi

(Sugeng Indardi, Drs., M.B.A.)

ii

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT PENGHASILAN DAN KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KABUPATEN MUARA ENIM)

Disusun Oleh : **RIFQI AMRI MEIDYKA**

Nomor Mahasiswa : **15312487**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 10 Maret 2020

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sugeng Indardi, Drs., MBA., SAS. .....

Penguji : Arif Rahman, SIP., SE., M.Com.,Ph.D. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."
(QS. Al Baqarah: 286)

"*Tidaklah dia menyadari bahwa Allah melihat segala perbuatannya*."
(QS. Alaq : 14)

"*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan*."
(QS. Alam Nasyroh: 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk,

Kedua orang tuaku tercinta, kakak serta adikku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan agama Islam sebagai rahmatan lil'alamin.

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, dan Kemudahan Sistem Pembayaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Muara Enim" disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang tak terhingga kepada hamba-hambaNya.
2. Nabi besar Muhammad, Rasulullah SAW yang telah memberikan ilmu dan syafaatnya serta mengajarkan manusia dalam kehidupan.
3. Kedua orang tua saya, yang tidak henti-hentinya mendoakan untuk keberhasilan

anaknya serta memberikan semangat sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi untuk membanggakan mereka. Semoga Allah SWT selalu merahmati kalian di dunia dan akhirat.

4. Kedua saudara saya, Rima Fairuuz Putri dan Farid Naufal Fitriady yang selalu memberi dorongan support, serta tidak lupa mengingatkan kepada penulis untuk segara dalam menyelesaikan skripsi ni.
5. Rektor Universitas Islam Indonesia Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. beserta seluruh pimpinan Universitas
6. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Bapak Jaka Sriyana, S.E., M.Si.
7. Ketua Prodi Akuntansi Bapak Dr. Mahmudi SE., M.Si., CMA. serta segenap jajaran staf pengajar Prodi Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu maupun pengalaman bagi penulis.
8. Bapak Sugeng Indiardi, Drs., M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang tidak hentinya telah memberikan bimbingan, ilmu, waktu hingga tenaga untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
9. Untuk teman-teman CETO CHICKEN , Buncol, Alfarabi, Lubes, Gilbert, Agen, Anjas, Faris, Bennet, Rudi Putra, Cordoy, yang telah banyak menghilangkan kebosanan dimalam hari dengan bermain COD hampir setiap tengah malam dan menemani penulis selama ini dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-Teman GHIBAH terbaik semasa kuliah saya, Yogi, Farid, Faza, Gogo, Alfian, Fahad, Satrio, Yasser, Gamgam, Adit, Shani, Rafi, Marga, yang telah

memberi pengalaman baru selama kuliah.

11. Hilman, Miftahus, dan Yoga telah telah banyak membantu penulis dalam segala hal didalam menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih juga kepada Dr.Vapor, Fatherhood, JVL, yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam membeli segala macam kebutuhan vape dalam upaya menemani menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa namun tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah selalu memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, keterbatasan dan pengetahuan. Maka dari itu, segala bentuk saran dan kritik diperlukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini daoat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Wassalamualaikum wr wb.

Penulis ,

Rifqi Amri Meidyka

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
HALAMAN MOTTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR TABEL xv
ABSTRAK xvi
ABSTRACT xvii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Pembahasan 8
BAB II 9
KAJIAN PUSTAKA 9
2.1 Kajian Teoritis 9
2.1.1 Teori Atribusi 9
2.1.2 Pajak 11
2.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan 12
2.1.4 Kepatuhan Membayar Pajak 13
2.1.5 Kualitas Layanan 14
2.1.6 Tingkat Penghasilan 15
2.1.8 Kemudahan Sistem Pembayaran 16
2.2 Penelitian Terdahulu 16
2.3 Hipotesis Penelitian 20

2.3.1 Kepatuhan Membayar Pajak 20
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan..... 20
2.3.3 Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. 22
2.3.4 Pengaruh Kemudahan Sistem Pembayaran terhadap Kepatuhan Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. 22
2.3.5 Kerangka Penelitian 25
BAB III 26
METODE PENELITIAN..... 26
3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian , Populasi dan Sampel.... 26
3.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian 26
3.1.2 Variabel Bebas/ Independent Variable (X) 26
1. Kualitas Layanan (X1) 27
2. Tingkat Penghasilan (X2)..... 28
3. Kemudahan Sistem Pembayaran (X3)..... 29
3.1.3 Variabel Terikat/ Dependent Variable (Y)..... 30
1. Kepatuhan Membayar Pajak (Y)..... 30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 32
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 34
3.2.1 Sumber Data..... 34
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 34
3.4 Metode Analisis..... 36
3.4.1 Uji Kualitas Data..... 36
3.4.2. Uji Asusmsi Klasik..... 38
3.4.2.1. Uji Normalitas 38
3.4.2.2. Uji Multikolonieritas 39
3.4.2.3. Uji heteroskedastisitas..... 40
3.4.3. Uji Hipotesis..... 41
3.4.3.1 Analisis Regresi Berganda 41
4.4.3.2 Uji T 41
3.4.4 Uji Koefisien Determinasi 42
BAB IV 43

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 43
4.1. Deskripsi Objek Penelitian 43
4.2. Karakteristik Responden 44
4.3. Uji Kualitas Data 48
4.3.1. Uji Validitas Data 48
4.3.2. Uji Reliabilitas Data 53
4.4. Uji Asumsi Klasik 54
4.1.1 Uji Normalitas 54
4.1.2 Uji Multikolonieritas 55
4.1.3 Uji Heteroskedastisitas 57
4.5. Analisis Regresi Berganda 58
4.6. Uji Hipotesis 60
4.6.1 Uji T 60
4.1.1. Koefisien Determinasi (R2) 62
BAB V 66
KESIMPULAN DAN SARAN 66
5.1 Kesimpulan 66
5.2 Keterbatasan Penelitian 67
5.3 Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Sampel Penelitian 41
Tabel 4.2 Tingkat Penghasilan Responden 42
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden 43
Tabel 4.4 Usia Responden 44
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden 45
Tabel 4.6 Jenis Pekerjaan Responden 46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) 47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tingkat Penghasilan (X2) 48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan Sistem Pembayaran (X3) 49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak (Y) 50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 51
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Grafik Probability Plot 53
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas 54
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Gambar Scatterplot 55
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda 57
Tabel 4.16 Hasil Uji T 58
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi 60

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Variabel Kepatuhan Membayar Pajak 69
Tabel 2 Data Variabel Kualitas Layanan 70
Tabel 3 Data Variabel Tingkat Penghasilan 71
Tabel 4 Data Variabel Kemudahan Sistem Pembayaran 72
Tabel 5 Uji Validitas Kualitas Layanan 73
Tabel 6 Uji Validitas Tingkat Penghasilan 76
Tabel 7 Uji Validitas Tingkat Penghasilan 79
Tabel 8 Uji Validitas Kemudahan Sistem Pembayaran 87
Tabel 9 Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak 88
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan 89
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Penghasilan 89
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Sistem Pembayaran 89
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Membayar Pajak 89
Tabel 14 Hasil Analisis Uji Reabilitas 90
Tabel 15.1 Hasil Uji Normalitas Model Probability Plot 90
Tabel 15.2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov 91
Tabel 16 Hasil Uji Multikolonieritas 91
Tabel 17.1 Hasil Uji Heterokesdasitas Scatterplot 92
Tabel 17.2 Hasil Uji Heterokesdasitas Uji Glejser 92
Tabel 18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda 93
Tabel 19 Hasil Uji T 93
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi 93

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, tingkat penghasilan, dan kemudahan sistem pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, tingkat penghasilan, dan kemudahan sistem pembayaran, sedangkan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Data dalam penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling* (acak) yang diperoleh sebanyak 112 responden wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim. Hasil dari pengujian hipotesis menunjukan bahwa kualitas layanan, tingkat penghasilan dan kemudahan sistem pembayaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim.

Kata Kunci: *Pajak Bumi dan Bangunan , Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, Kemudahan Sistem Pembayaran.*

ABSTRACT

The research aims to test the influence of service quality, income level, and ease of payment system against taxpayer compliance in paying land and building taxes. The free variables used in this research are the quality of service, the earning rate, and the ease of payment system, while the bonded variables used in this study are taxpayer compliance. The regression model used in this study is a model of multiple linear regression with the help of SPSS. The Data in this study was obtained from the dissemination of a questionnaire aimed at taxpayers who have the obligation to pay the land and building taxes in Muara Enim district. Sampling techniques using random sampling methods obtained as many as 112 taxpayers who have the obligation to pay the land tax and building in Muara Enim Regency. The results of the hypothesis testing showed that the quality of service, income level and ease of payment systems had a positive effect on taxpayer compliance in paying the land and building taxes in Muara Enim district.

Keywords: *Land and Building Tax, taxpayer compliance, service quality, income level, ease of payment system.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan peranan penting dalam kemajuan suatu negara. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Pengenaan pajak di Indonesia dikelompokan menjadi dua bagian, yaitu Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak Negara adalah pemungutannya yang dilakukan oleh Negara bertujuan untuk membiayai Pembangunan Negara. Sedangkan upaya dari pemerintah daerah untuk membiayai daerahnya salah satunya lewat penerimaan pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang ditanggung oleh orang pribadi yang telah memiliki kewajiban pajak/ atau badan memperoleh serta mendapatankan keuntungan dan/atau kedudukan sosial perekonomiannya lebih baik, serta merupakan salah satu penerimaan pendapatan bagi pemerintah pusat yang sebagian hasilnya (sekitar 80%) diserahkan kembali untuk daerah yang bersangkutan. Dalam hal ini pemerintah seharusnya melakukan berbagai upaya

agar penerimaan pajak dapat dicapai secara maksimal dan bisa mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dipungut oleh pemerintah daerah meliputi Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah Perkotaan dan Pedesaan. Berdasarkan UU.No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemerintah daerah setiap tahunnya mempunyai target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah, akan tetapi target penerimaan PBB belum dapat dibilang terealisasi dengan sempurna disetiap daerah. Dari tahun ke tahun, sumber penerimaan dari sektor pajak terus mengalami peningkatan.

Kabupaten Muara Enim terdiri dari 20 kecamatan dan 326 kelurahan/desa yaitu 310 desa dan 26 kelurahan. Luas wilayah Kabupaten Muara Enim sekitar 7.383,9 km² dengan jumlah penduduk sebesar 628.661 jiwa. Kabupaten Muara Enim memang memiliki aneka potensi yang berlimpah, tidak saja di sektor energi (migas dan nonmigas) tapi juga di sektor perkebunan, kehutanan, dan pertanian. Hamparan kebun kopi yang menghijau di dataran tinggi tiga kecamatan Semendo dan Tanjung Agung, dengan luasan mencapai 23.449 hektare, karet (149.276 ha) dan sawit (22.810 ha) tersebar di hampir seluruh wilayah kecamatan kecuali Semendo. Bermodal kekayaan potensi itulah, Pemerintah Kabupaten Muara Enim berpacu meningkatkan pembangunan dari tahun ke tahunnya, dimana diharapkan sejalan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakatnya, sesuai dengan visi pembangunan Kabupaten Muara Enim, yakni SMAS (Sehat, Mandiri, Agamis dan Sejahtera), Data ini menunjukkan bahwa adanya potensi Pajak Bumi dan

Bangunan di Kabupaten Muara Enim cukup besar. Dengan diketahuinya potensi Pajak Bumi dan Bangunan maka Pemerintah Daerah akan mengoptimalkan penerimaan daerah, khususnya dari Pajak Bumi dan Bangunan. Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Muara Enim terkesan buruk. Hal ini ditandai dengan adanya sejumlah kejanggalan dalam upaya untuk mengejar sumbangsih pendapatan dari sektor PBB.

Untuk diketahui, pemerintah Kabupaten Muara Enim di tahun anggaran 2017 telah menganggarkan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) sebesar Rp11.983.029.302,00. Realisasinya sebesar Rp9.056.378.146,00 atau 75,58% dari anggaran. Dari realisasi tersebut, sebesar Rp8.866.587.446,00 merupakan realisasi penerimaan dari SPPT yang terbit selama tahun 2017. Dan, sebesar Rp13.956.246,00 merupakan penerimaan denda. Kemudiann ada penerimaan piutang PBB P2. sebesar Rp175.834.454,00.

Beberapa faktor yang menyebabkan kurang maksimal tercapainya target penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak untuk memiliki kemauan dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanankan kewajibannya antara lain seperti, kualitas layanan, tingkat penghasilan, dan serta kemudahan sistem pembayaran bagi wajib pajak. Ketidaktahuan dari wajib pajak terhadap berbagai macam ketentuan dan peraturan yang ada menjadikan wajib pajak memilih untuk tidak memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Kualitas layanan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu

Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena, dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Selain itu kemauan dalam membayarkan pajak juga dipengaruhi oleh tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana penghasilan wajib pajak orang pribadi juga dapat menentukan perhitungan besaran pajak terhutang serta menjadikan wajib pajak untuk bisa melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dang tepat pada waktunya. Wajib pajak yang memiliki penghasilan besar cenderung untuk lebih patuh ketimbang yang berpenghasilan rendah. Maka dari itu salah satu cara dalam pemungutan pajak yang mesti dipertimbangkan adalah tingkat penghasilan.

Dalam halnya untuk meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam membayarkan besaran pajak kepada para wajib pajak. Kemudahan sistem pembayaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran. Salah satu upaya pemerintah menerbitkan PP No. 46 Tahun 2013 bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. (Salmah, 2018) , mengungkapkan bahwa kemudahan akan memberikan *impulse* tersendiri bagi Wajib Pajak, dengan alasan agar masyarakat tidak perlu melakukan pengorbanan yang cukup besar untuk memenuhi kewajiban dalam membayar besaran pajak yang harus dibayarkan.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai kepatuhan pajak bumi dan bangunan, seperti Rustiyaningsih (2011) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib, sedangkan penelitian menurut (Gusar et al., 2015) , menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, selain itu penelitian yang lain yang dilakukan oleh (Hardiningsih, 2011) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kemudahan membayar tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan, dan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad dan Sri Suranta, 2006) dalam penelitiannya menyimpulkan tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

Dari berbagai penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, tingkat penghasilan terhadap kepatuhan pajak belum konsisten. Hal ini menjelaskan perlunya penelitian sejenis dilakukan untuk memperluas penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini dimasukkan variabel kemudahan sistem pembayaran sebagai variabel baru untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan perbedaan hasil yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, peneliti akan mengkaji ulang faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat

Penghasilan, dan Kemudahan Sistem Pembayaran terhadap Kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Muara Enim?
2. Apakah Tingkat Penghasilan bepengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Muara Enim?
3. Apakah Kemudahan Sistem Pembayaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Muara Enim?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Sistem Pembayaran terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta ilmu pengetahuan berkaitan dengan pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, dan Kemudahan Sistem Pembayaran di Kabupaten Muara Enim. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi literatur yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Muara Enim.

2. Manfaat praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukkan serta bahan evaluasi kepada pembuat peraturan dan Fiskus di Pemerintahan Kabupaten Muara Enim mengenai faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan sehingga kedepannya dapat berupaya meningkatkan penerimaan pajak khususnya pajak bumi dan bangunan dapat meningkat.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teoritis

Bab ini menjelaskan berbagai teori yang menjadi dasar penelitian ini, teori tersebut akan digunakan untuk menganalisis penelitian ini. Pada bab ini berisi kajian teoritis, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan variabel-variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dan dilanjutkan dengan menguraikan temuan-temuan dalam analisis data serta menjelaskan temuan tersebut.

BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup dan bagian akhir dari penelitian ini yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian serta saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi adalah teori yang menjelaskan seseorang dapat membuat kesimpulan mengenai sebab akibat dari cara berperilaku dirinya sendiri maupun orang lain. Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh (Heider, 1958) , teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan penyebab perilaku dirinya sendiri maupun orang lain yang ditentukan apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Dalam kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan (kesendirian atau distinctiveness)

   Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang

bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

2. Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

3. Konsistensi

Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh untuk membayar pajak dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Beberapa faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah tingkat pendidikan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak, pendapatan Wajib Pajak, pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, dan tingkat kepercayaan Wajib Pajak pada sistem pemerintah. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah sanksi denda dan sanksi administrasi.

Didalam penelitian ini variabel yang termasuk faktor internal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tingkat penghasilan, sedangkan variabel dalam penelitian ini yang termasuk faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan dan kemudahan pembayaran.

2.1.2 Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2004) , "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Berdasarkan definisi diatas, pajak dapat dikatakan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa yang diatur dalam Undang-Undang. Pajak memiliki sifat memaksa yang berarti bahwa apabila kewajiban pajak tidak dibayar maka akan diberikan peringatan dan sanksi. Kontribusi wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajak nya tidak tidak dapat dirasakan secara langsung, hal ini dikarenakan pendapatan dari sektor pajak digunakan untuk membiayai keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mencapai kemakmuran rakyat.

2.1.3 Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Undang-Undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, Pajak Bumi dan Bangunan adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Berdasarkan UU.No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemerintah daerah setiap tahunnya mempunyai target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah, akan tetapi target penerimaan PBB belum dapat dibilang terealisasi dengan sempurna disetiap daerah.

Dari pengertian diatas, pengertian bumi yang merupakan objek pajak bumi dan bangunan dijelaskan dalam pasal 1 UU PBB, dimana bumi adalah permukaan bumi (tanah dan perairan) dan tubuh bumi yang ada di pedalaman serta laut wilayah Indonesia.

Dasar pengenaan pajak bumi dan bangunan adalah nilai jual kena pajak (NJKP) dengan tarif PBB sebesar 0,5%. Besarnya nilai jual kena pajak (NJKP) diperoleh dari besarnya nilai jual objek pajak (NJOP) yang ditentukan oleh masing-masing daerah yang diputuskan oleh keputusan menteri keuangan dikurangi nilai jual objek tidak kena pajak (NJOPTKP). Besarnya persentase NJKP adalah sebagai berikut :

a. Objek pajak perkebunan adalah 40%
b. Objek pajak kehutanan adalah 40%

c. Objek pajak pertambangan adalah 40%

d. Objek pajak lainnya (pedesaan dan perkotaan)

apabila NJOP-nya ≥ Rp1.000.000.000,00 adalah 40% apabila NJOP-nya < Rp1.000.000.000,00 adalah 20%

Besarnya pajak bumi bangunan yang dikenakan kepada wajib pajak dihitung dengan cara: tarif PBB x persentase NJKP x (NJOP-NJOPTKP).

Hasil penerimaan pajak bumi dan bangunan merupakan penerimaan Negara yang dibagi untuk pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 Pasal 2 Ayat 1 Tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, hasil penerimaan pajak bumi dan bangunan akan dibagi ke permerintah pusat sebesar 10% dari total hasil penerimaan pajak bumi dan bangunan, sedangkan sebesar 90% dari total penerimaan pajak bumi dan bangunan diberikan kepada pemerintah daerah.

2.1.4 Kepatuhan Membayar Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan dari kata dasar patuh berarti sifat patuh atau taat kepada peraturan. Menurut (Gunadi, 2005) , pengertian kepatuhan pajak (tax complience) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Sedangkan menurut (Tiraada, 2013) , Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam membayar pajak guna memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Sehingga Kepatuhan Membayar Pajak berarti sifat patuh dan taat dari wajib pajak kepada peraturan yang ada yaitu dalam hal membayar pajak.

Terdapat dua macam kepatuhan menurut (Nurmantu, 2005) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undangan Perpajakan.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak telah memenuhi semua ketentuan material peraturan perpajakan. Kepatuhan material dapat berupa Wajib Pajak mengisi dengan jujur, lengkap dan benar pada SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

2.1.5 Kualitas Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Menurut (Susmita & Supadmi, 2016) pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, serta kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan berupa tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kemudahan dalam melakukan hubungan

komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, serta tersedianya fasilitas fisik juga termasuk dalam sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

2.1.6 Tingkat Penghasilan

Menurut (Rustyaningsih, 2011) penghasilan merupakan jumlah pendapatan atau jumlah yang diterima oleh wajib pajak dalam kurun waktu tertentu, tingkat penghasilan wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Wajib pajak akan lebih memilih menggunakan penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dari pada menggunakannya untuk membayar pajak. Asumsinya seseorang yang berpenghasilan besar yang secara ekonomi mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, seharusnya dapat untuk membayar pajak, termasuk harus adanya kesadaran diri untuk membayar pajak, sedangkan, masyarakat yang masih memiliki penghasilan yang kecil / miskin akan kesulitan dalam membayar pajak, oleh karena itu masyarakat lebih cenderung untuk memenuhi kebutuhan pokoknya terlebih dahulu (Rahman, 2018)

2.1.8 Kemudahan Sistem Pembayaran

Kemudahan pembayaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak berarti sesuatu yang dapat mempermudah serta memperlancar Wajib Pajak dalam melunasi utang pajaknya yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Udang Perpajakan. (Salmah, 2018) mengungkapkan bahwa kemudahan akan memberikan *impulse* tersendiri bagi Wajib Pajak, dengan alasan bahwa masyarakat tidak perlu melakukan pengorbanan yang besar untuk dapat memenuhi kewajibannya. Dikarenakan semakin mudah sistem pembayaran perpajkan, maka semain tinggi kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, (Agestin, 2007) , yang menyatakan bahwa modernisasi kantor pelayanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan (Rustiyaningsih, 2011) dengan judul penelitian "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak" Variabel dependen peneltian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sedangkan variabel independen penelitian ini adalah *self assessment sytem*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, presepsi wajib pajak. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pajak, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Sedangkan variabel *self assessment system* presepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan (Rustiyaningsih, 2011) dengan judul penelitian "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak'' Variabel dependen penelitian ini adalah kemauan dalam membayar pajak." Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, presepsi efektifitas system perpajakan, kualitas layanan. Hasil penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pengetahuan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, presepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian dilakukan oleh (Gusar et al., 2015) dengan judul penelitian "Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bengkong". Variabel dependen penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan pengaruh sosialisasi pemerintah dan kualitas layanan tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian dilakukan oleh (Wulandari & Suyanto, 2014) dengan judul penelitian "Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Adminitrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sleman" Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, dan sanksi administrasi. Hasil penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sanksi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran PBB. Sedangkan tingkat pendidikan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PBB.

Penelitian yang dilakukan (Ronia, 2011) dengan judul penelitian "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pekalongan Utara Kabupaten Pekalongan". Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah pelayanan, pendapatan, SPPT, penyuluhan, sanksi pajak. Hasil penelitian ini adalah pelayanan, SPPT, penyuluhan berpengaruh positif dan signifikan, untuk pendapatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rahman, 2018) dengan judul penelitian "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Padang." Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan membayar PBB. Sedangkan variabel independen penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, pendapatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PBB. Sedangkan variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar PBB.

Penelitian yang dilakukan (Susmita & Supadmi, 2016) dengan judul penelitian "Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada sector Usaha Kecil dan Menengah (UKM)" Variabel dependen penelitian ini adalah kesadaran kewajiban perpajakan. Variabel Independen penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, pemahaman system self assessment, tingkat penghasilan wajib pajak, dan kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam melakukan sistem pembayaran perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran pembayaran pajak. Sedangkan variable pengetahuan wajib pajak, pemahaman *system self assessment* dan tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kesadaran pembayaran pajak.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Kepatuhan Membayar Pajak

Teori Atribusi digunakan peneliti didalam penelitian ini. Teori atribusi dinilai cukup bagi peneliti untuk digunakan sebagai kajian teori dalam penelitian ini mengenai kepatuhan pajak. Teori Atribusi merupakan teori yang dapat menjelaskan penyebab perilaku seseorang apakah perilaku tersebut dipengaruhi oleh faktor internal atau faktor eksternal. Hal ini berhubungan dengan perilaku seseorang dalam mematuhi aturan perpajakan dalam hal ini membayarkan kewajiban pajaknya. Perilaku patuh dan tidak patuhnya wajib pajak terhadap aturan perpajakan dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor internal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan sebagai faktor internal dan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran sebagai faktor eksternal untuk mengatahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan teori atribusi sebagai kajian teori didalam penelitian ini maka peneliti dapat menentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut (Parasuraman et al., 1988) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : 1) Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja 2) Realibility (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan

membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan 3) Responsiveness (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap 4) Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik 5) Emphaty (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut (Susmita & Supadmi, 2016) , Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, serta kepastian hokum. Kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan berupa tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan (Rustiyaningsih, 2011) serta (Gusar et al., 2015) mengenai kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan diperkirakan akan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dapat ditarik hipotesis.

H_1: Kualiatas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2.3.3 Pengaruh Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut (Devano, 2006) salah satu dari penyebab utama wajib pajak tidak patuh adalah faktor penghasilan wajib pajak. Penghasilan yang telah diperoleh wajib pajak pada umumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dari simpulan diatas mengenai tingkat penghasilan menyatakan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

Hasil penelitian yang dilakukan (Rustiyaningsih, 2011) semakin tinggi tingkat penghasilan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Asumsinya seseorang yang berpenghasilan besar yang secara ekonomi mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, seharusnya dapat untuk membayar pajak, termasuk harus adanya kesadaran diri untuk membayar pajak.

H_2: Tingkat Penghasilan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

2.3.4 Pengaruh Kemudahan Sistem Pembayaran terhadap Kepatuhan Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Kemudahan sistem pembayaran pajak didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam untuk meghitung dan menyetorkan jumlah pajak terhutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Menurt (Salmah, 2018) mengungkapkan bahwa kemudahan akan

memberikan *impulse* tersendiri bagi Wajib Pajak, dengan alasan logis bahwa mereka tidak perlu melakukan pengorbanan yang besar untuk dapat memenuhi kewajibannya. Adapun hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak menurut (widyawati, 2010) antara lain (1) Pembayaran melalui e-banking lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak (2) Sistem pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui e-filling (3) Penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat (4) Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar (5) Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak.

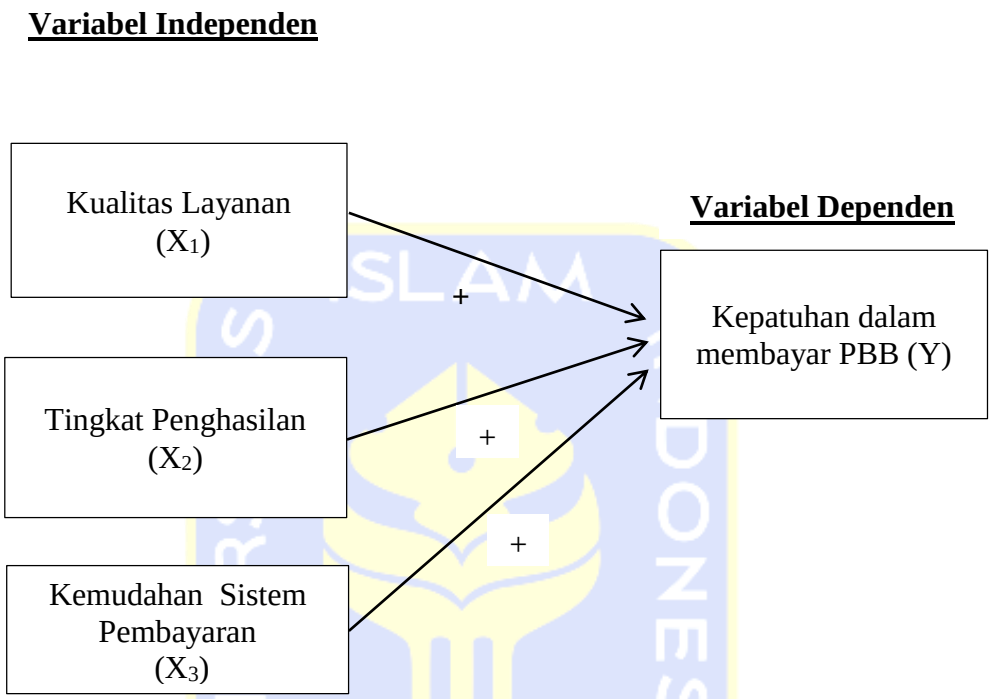
Hasil penelitian (Hardiningsih, 2011) mengenai presepsi efektifitas sistem perpajakan bahwa presepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi presepsi efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan pembayaran diperkirakan akan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.

H_3: Kemudahan Sistem Pembayaran berpengaruh positif terhadap Kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

2.3.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan pengembangan dari hipotesis di atas, maka dapat dibuat kerangka penelitian sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian , Populasi dan Sampel

3.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2016) adalah segala suatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam sebuah penelitian dibedakan menjadi dua variabel utama yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). Dalam penelitian ini, Peneliti melakukan analisis pada besarnya pengaruh tiga variabel independen terhadap satu variabel dependen atau analisis Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, dan Kemudahan Sistem Pembayaran berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak. Definisi dari variabel-variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.1.2 Variabel Bebas/ Independent Variable (X)

(Sugiyono, 2016) mendefinisikan: "Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Dalam penelitian ini variabel bebas didefinisikan dalam notasi X.

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel independen yang diteliti, yaitu:

1. **Kualitas Layanan (X1)**

(Widowati, 2014), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Kualitas Layanan dapat diartikan cara atau proses petugas pajak dalam melayani atau membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas Layanan dapat memberikan pelayanan berupa tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, serta tersedianya fasilitas fisik juga termasuk dalam sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

Dalam penelitian ini Kualitas Layanan mengadopsi dari jenis pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Khoiroh, 2017) . Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 4 point.

Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari 6 (enam) item pertanyaan. Indikator yang diadopsi dari penelitian ini yaitu:

a) Ketersediaan Blangko SPT Masa di loket pelayanan.
b) Ketanggapan petugas dalam memberikan bantuan.
c) Informasi yang disampaikan oleh petugas jelas dan mudah utuk dimengerti.
d) Keberadaan kotak kritik dan saran untuk perbaikan layanan.
e) Kritik dan saran terhadap layanan diterima dengan baik oleh petugas.

2. Tingkat Penghasilan (X2)

Menurut (Devano, 2006) , salah satu dari penyebab utama wajib pajak tidak patuh adalah faktor penghasilan wajib pajak. Penghasilan yang telah diperoleh wajib pajak pada umumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Wajib pajak akan lebih memilih menggunakan penghasilannya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dari pada menggunakannya untuk membayar pajak. Asumsinya seseorang yang berpenghasilan besar yang secara ekonomi mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, seharusnya dapat untuk membayar pajak, termasuk harus adanya kesadaran diri untuk membayar pajak.

Dalam penelitian ini Tingkat Penghasilan mengadopsi dari jenis pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan (Khoiroh, 2017) . Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 4 point.

Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari 5 (lima) item indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian ini yaitu:

a) Pendapatan yang diperoleh dapat untuk kewajiban membayar pajak.
b) Pendapatan cukup untuk kebutuhan sehari-hari.
c) Pendapatan diperoleh dari pekerjaan pokok.
d) Pendapatan diperoleh bisa digunakan untuk BPJS, asuransi dan jamsostek.
e) Memperoleh pekerjaan sampingan sebagai tambahan

3. Kemudahan Sistem Pembayaran (X3)

Kemudahan sistem pembayaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak. Menurut (Salmah, 2018) ,mengungkapkan bahwa kemudahan akan memberikan *impulse* tersendiri bagi Wajib Pajak, dengan alasan logis bahwa mereka tidak perlu melakukan pengorbanan yang besar untuk dapat memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini masyarakat yang penghasilan lebih kecil biasanya cenderung akan mengalami kesulitan dalam membayar pajak, pada umumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dalam penelitian ini Kemudahan Sistem Pembayaran mengadopsi dari jenis pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan (Rahmatika, 2010) Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 4 point.

Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari 3 (tiga) item indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian ini yaitu:

a) Membayar Pajak Terutang sesuai dengan yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak.
b) Modernisasi administrasi mempermudah prosedur pelayanan lebih sederhana
c) SPT Online mempermudah dalam membayar pajak.
d) Modernisasi administrasi mempermudah administrasi perpajakan.

3.1.3 Variabel Terikat/ Dependent Variable (Y)

(Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah Kepatuhan Membayar Pajak.

1. Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

(Tiraada, 2013), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam membayar pajak guna memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Sehingga Kepatuhan Membayar Pajak berarti sifat patuh dan taat dari wajib pajak kepada peraturan yang ada yaitu dalam hal membayar pajak.

Terdapat dua macam kepatuhan menurut (Nurmantu, 2005) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undangan Perpajakan.
2) Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak telah memenuhi semua ketentuan material peraturan perpajakan. Kepatuhan material dapat berupa Wajib Pajak mengisi dengan jujur, lengkap dan benar pada SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dalam penelitian ini Tingkat Penghasilan mengadopsi dari jenis pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan (Khoiroh, 2017). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 5 point.

Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari 6 (enam) item indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian ini yaitu:

a) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KKP)
b) Memperoleh NPWP dari Kantor Pelayanan Pajak (KKP)
c) Pemberitahuan SPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak.
d) Menghitung besaran PBB Terutang
e) Membayar PBB Terutang tepat waktu
f) Membayar kekurangan PBB Terutang sebelum pemeriksaan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2007), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang berada di Kabupaten Muara Enim. Menurut (Indriantoro, 2013) , "Peneliti dapat meneliti seluruh elemen populasi (disebut dengan sensus) atau meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi (disebut dengan penelitian sampel)".

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011) . Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling.*

Menurut (Sugiyono, 2007) , teknik sampel *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar PBB di Kabupaten Muara Enim dilakukan secara acak.

(hair, 1998) dalam penelitian ini, jumlah minimal sampel yang harus diambil apabila menggunakan teknik analisis regresi berganda adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan. Jumlah variabel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah 3 variabel sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah 3 x 20 = 60.

Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nxe^2}$$

N = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

$$n = \frac{628.661}{1 + 628.661\ (0,1)^2}$$

n = 99,9

dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100. Jumlah sampel ini sudah melebihi jumlah sampel minimal yang harus diambil berdasarkan syarat yang ditetapkan oleh (hair, 1998)

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data diperoleh secara langsung (tangan pertama) dari sumber data yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar PBB di Kabupaten Muara Enim. Data primer penelitian ini berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak yang memiliki kewajiban membayar PBB di Kabupaten Muara Enim.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survey secara langsung kepada sumber data dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar PBB di Kabupaten Muara Enim, kemudian wajib pajak diberikan waktu untuk mengisinya kuesioner tersebut.

Jenis skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert* yaitu, metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta presepsi seseorang atau sekelempok orang tentang suatu fenomena social (Indriantoro & Supomom, 2002) dengan rincian sebagai berikut:

- Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
- Angka 3 = Netral (N)

- Angka 4 = Setuju (S)
- Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

3.4 Metode Analisis

3.4.1 Uji Kualitas Data

3.4.1.1.Uji Validitas Data

Validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam arti yang lain, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Hal ini berarti, Uji Validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur yang bertujuan untuk menuji apakah tiap butir pernyataan benar-benar telah dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang yakini dalam pengukuran atrau validitas data penelitian ditentukan ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat dan suatu intrumen pengukuran dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012)

Menurut (Ghozali, 2011) uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik pengujian yang digunakan peneliti dalam uji validitas ini yaitu dengan menggunakan korelasi Bivariete Pearson. Dasar pengambilan keputusan adalah jika rhitung > rtabel pada tarif signifikan 0,05 maka item (butir soal) dinyatakan valid. Sebaliknya jika rhitung < rtabel maka butir soal dinyatakan tidak valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

3.4.1.2.Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang artinya keajegan pengukuran. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah melalui pengujian validitas dan yang dinyatakan valid. Pengujian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item-item pertanyaan apakah tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama (Ghozali, 2011)

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunkan alat pengukur yang sama. Uji reabilitas dapat dilakukan baik secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian ini dilakukan *test-retest*, *equivalent*, serta gabungan antara keduanya. Secara internal, reabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen pertanyaan. Apabila koefisien Cronbach Alpha (ral) ≥ 0.7 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel. Pengukuran reabiltas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha. Suatu variabel kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha Cronbach ≥ 0.7 (Ghozali, 2011).

a) Jika alpha > 0.9 maka dikatakan reliabilitas sempurna
b) Jika alpha diantara 0.7 – 0.9 dikatakan reliabilitas tinggi
c) Jika alpha diantara 0.5 - 0.7 dikatakan relibialitas moderat
d) Sedangkan jika alpha > 0.5 maka dikatakan relibialitas rendah

Untuk pengambilan sampel dilakukan terhadap wajib pajak pribadi yang telah memiliki kewajiban dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten

Muara Enim. Jumlah sampel yang diambil adalah minimal 60 responden menurut (hair, 1998)

3.4.2. Uji Asusmsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan analisis regresi berganda, harus dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik yang dilakukan terhadap model regresi yang digunakan dalam penelitian digunakan untuk menguji apakah model tersebut baik atau tidak. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik digunakan untuk tujuan mengetahui hubunngan antar variabel penelitian yang ada dalam model regresi. Pengujian yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas**.**

3.4.2.1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2011) Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan analisi grafik. Pengujian normalitas melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik *probability plot* yang membandingkan ditribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandikan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titi-titik tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histrogram dari residualnya.

Dasar pengambilan keputusan mengenai normalitas menurut (Ghozali, 2011) adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histrogramnya menunjukan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar lebih jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histrogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.4.2.2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2011), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melakukan uji tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.
2. Jika nilai Tolerance ≤ 0,1 dan VIF ≥ 10, maka terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

Artinya dikatakan tidak adanya terjadi multikolonieritas dalam model regresi berganda apabila nilai Tolerance > 0,1 dan Variance Inflating Factor (VIF) < 10

3.4.2.3. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Keberadaan varians variabel Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, Kemudahan Sistem Pembayaran adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (homokedastisitas). Tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang baik. Heteroskedastisitas diuji dengan melihat gambar plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Apabila dalam grafik tersebut tidak terdapat pola tertentu yang teratur dan data tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diidentifikasikan tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2006)

3.4.3. Uji Hipotesis

3.4.3.1 Analisis Regresi Berganda

Analisi regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara suatu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen model. Berikut ini model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini.

$$Y : : a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Y	: kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB
a	: Konstanta
b_1,b_2,b_3 `	: Koefisien regresi variabel
X_1	: Kualitas Layanan
X_2	: Tingkat Penghasilan
X_3	: Kemudahan Sistem Pembayaran

4.4.3.2 Uji T

Uji T atau yang sering dikenal dengan uji parsial, digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara masing-masing terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan α . dimana besar α adalah 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan diterima atau dapat dikatakan signifikan yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variavel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dapat dikatakan tidak signifikan yang berarti

variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

3.4.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2) antara 0 sampai dengan 1. Jika koefisien determinasi 0 berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini 2 dan juga 1 variabel independen, koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square* dan *R Square* (Ghozali, 2011).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah wajib pajak yang berada di Kabupaten Muara Enim yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara online. Terdapat 112 kuesioner yang didapatkan oleh penguji. Sampel ini yang digunakan untuk analisis data dan pengujian hipotesis. Distribusi sampel dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut

TABEL 4.1

DISTRIBUSI SAMPEL PENELITIAN

Keterangan	Jumlah	presentase
Kuesioner yang didapat	**112**	**100%**
Kuesioner yang lengkap	**112**	**100%**
Kuesioner yang digunakan	**112**	**100%**

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Pada tahap pengumpulan data, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui google form dan secara langsung. Dari tabel 4.1 menunjukan bahwa sebanyak 112 kuesioner didapat oleh penguji yang lengkap dan layak menjadi sampel untuk dianalisis dalam penelitian ini

Diskripsi responden digunakan untuk mengetahui latar belakang responden. Salah satu diskripsi responden yang juga digunakan sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini adalah tingkat penghasilan yang diperoleh responden selama satu bulan. Selain tingkat penghasilan, beberapa diskripsi responden yang lain diantaranya : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan.

4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi tingkat penghasilan, jenis kelamin, usia, pendididkan, dan pekerjaan. Pada tabel 4.2 menunjukkan tingkat penghasilan dari responden yang diteliti oleh peneliti.

Tabel 4.2

TINGKAT PENGHASILAN RESPONDEN TIAP BULAN

Keterangan	Jumlah	Persentase
1.000.000 - 2.000.000	10	8,9%
2.000.000 - 3.000.000	12	10,7%
3.000.000 - 4.000.000	16	14,2%
4.000.000 - 5.000.000	24	21,4%
> 5.000.000	50	44,6%
Jumlah	112	100%

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Dari tabel 4.2 tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang akan dianalisa dalam penelitian ini memiliki tingkat penghasilan > 5.000.000

per bulan nya yaitu sebanyak 44,6% dari total keseluruhan responden yang akan digunakan dalam penelitian ini

Pada tabel 4.3 menunjukkan jenis kelamin dari responden yang diteliti oleh peneliti.

Tabel 4.3

JENIS KELAMIN RESPONDEN

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki- Laki	62	55,4%
Perempuan	50	44,6%
Jumlah	112	100%

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

jumlah keseluruhan responden berjumlah 112 responden yang terdiri dari 62 responden laki-laki dan 50 responden perempuan. 50% responden dari keseluruhan responden yang dianalisa dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 62 responden atau sebesar 55,4%, sedangkan responden perempuan sebanyak 50 responden atau sebesar 44,6% dari keseluruhan responden yang diteliti

Pada tabel 4.4 menunjukkan usia dari responden yang diteliti oleh peneliti.

TABEL 4.4

USIA RESPONDEN

Keterangan	Jumlah	Persentase
< 30 tahun	22	19,6%
31-40 tahun	14	12,5%
41-50 tahun	24	21,4%
51-60 tahun	30	26,8%
> 60 tahun	22	19,6%
Jumlah	112	100%

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim yang ditemui oleh peneliti adalah mereka yang berusia 51-60 tahun yaitu sebanyak 30 atau 26,8% urutan kedua yaitu 41-50 tahun sebanyak 24 responden atau sebesar 21,4% urutan ketiga yaitu < 30 tahun dan rentang usia > 60 sama-sama sebanyak 22 responden atau 19,6%, selanjutnya yaitu rentang usia 31-40 tahun sebanyak 14 responden atau sebesar 12,5%.

Pada tabel 4.5 meunjukkan tabel tingkat pendidikan dari responden yang diteliti oleh peneliti.

TABEL 4.5

TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMA	17	15,2%
Diploma	7	6,3%
Sarjana	61	54,5%
Magister	27	24,1%
Jumlah	112	100%

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar reponden yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir Sarjana yaitu 61 responden atau 54,5% dari keseluruhan responden yang diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat dismpulkan bahwa sebagian besar responden pendidikan terakakhir yaitu Sarjana.

Pada tabel 4.6 menunjukkan tabel data pekerjaan responden yang diteliti oleh peneliti.

TABEL 4.6

JENIS PEKERJAAN RESPONDEN

Keterangan	Jumlah	Persentase
Karyawan	10	8,9%
PNS	61	54,5%
Wirauhasa	13	11,6%
Lainnya	28	25%
Jumlah	112	100%

Sumber : Hasil olah data primer, 2018

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar reponden yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai PNS yaitu sebesar 54,5% dari keseluruhan responden yang diteliti dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang diteliti yaitu PNS.

4.3. Uji Kualitas Data

4.3.1. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk menyatakan sebuah instrumen dianggap valid atau layak digunakan untuk pengujian hipotesis. Kriteria yang digunakan untuk pengujian validitas suatu instrumen yaitu dengan melihat nilai signifikansi antara variabel total dengan variabel masing-masing item. Nilai signifikansi korelasi variabel total dengan masing-masing variabel item dikatakan valid

apabila alfa < 0.05. Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7. berikut ini.

Tabel 4.7

Uji Validitas

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.721**	.667**	.603**	.457**	.628**	.627**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.2	Pearson Correlation	.721**	1	.624**	.466**	.357**	.669**	.515**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.3	Pearson Correlation	.667**	.624**	1	.477**	.432**	.634**	.477**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.4	Pearson Correlation	.603**	.466**	.477**	1	.542**	.483**	.599**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.5	Pearson Correlation	.457**	.357**	.432**	.542**	1	.395**	.316**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.6	Pearson Correlation	.628**	.669**	.634**	.483**	.395**	1	.580**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.7	Pearson Correlation	.627**	.515**	.477**	.599**	.316**	.580**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.862**	.795**	.776**	.771**	.632**	.803**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 4.7, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kualitas layanan (X1) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memenuhi kriteria validitas yaitu memiliki nilai sig. kurang dari 0.05.

Tabel 4.8

		X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_X2
X2.2	Pearson Correlation	1	.549**	.367**	.652**	.332**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.3	Pearson Correlation	.549**	1	.455**	.559**	.326**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.4	Pearson Correlation	.367**	.455**	1	.368**	.388**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.5	Pearson Correlation	.652**	.559**	.368**	1	.475**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.6	Pearson Correlation	.332**	.326**	.388**	.475**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.772**	.759**	.696**	.808**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 4.8, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel tingkat penghasilan (X2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memenuhi kriteria validitas yaitu memiliki nilai sig. kurang dari 0.05.

Tabel 4.9

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.637**	.513**	.539**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.2	Pearson Correlation	.637**	1	.514**	.595**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.3	Pearson Correlation	.513**	.514**	1	.805**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.4	Pearson Correlation	.539**	.595**	.805**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.818**	.810**	.847**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kemudahan sistem pembayaran (X3) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memenuhi kriteria validitas yaitu memiliki nilai sig. kurang dari 0.05.

Tabel 4.10

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.258**	.229*	.363**	.461**	.387**	.365**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.006	.015	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y2	Pearson Correlation	.258**	1	.079	.250**	.352**	.399**	-.019	.625**
	Sig. (2-tailed)	.006		.406	.008	.000	.000	.846	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y3	Pearson Correlation	.229*	.079	1	.180	.277**	.126	-.080	.391**
	Sig. (2-tailed)	.015	.406		.058	.003	.186	.401	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y4	Pearson Correlation	.363**	.250**	.180	1	.751**	.477**	.241*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.058		.000	.000	.011	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y5	Pearson Correlation	.461**	.352**	.277**	.751**	1	.559**	.236*	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.012	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y6	Pearson Correlation	.387**	.399**	.126	.477**	.559**	1	.127	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.186	.000	.000		.182	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y7	Pearson Correlation	.365**	-.019	-.080	.241*	.236*	.127	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000	.846	.401	.011	.012	.182		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.685**	.625**	.391**	.728**	.817**	.713**	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber Hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 4.10, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kepatuhan membayar pajak dalam membayar PBB (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pertanyaan memenuhi kriteria validitas yaitu memiliki nilai sig. kurang dari 0.05.

4.3.2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen angket/kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau tidak. Instrumen angket/kuesioner yang digunakan harus andal karena hasil suatu pengukuran harus memiliki keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, dan kestabilan yang dapat dipercaya.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji Cronbach Alpha dengan menggunakan program aplikasi SPSS. Suatu variabel kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha Cronbach ≥ 0.7. Uji reliabilitas pada penelitian ini dari variabel kualitas layanan, tingkat penghasilan, kemudahan sistem pembayaran, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11

UJI RELIABILITAS

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
X_1	0.884	Reliabel
X_2	0. 796	Reliabel
X_3	0.853	Reliabel
Y	0.723	Reliabel

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 4.11, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, tingkat penghasilan, kemudahan

sistem pembayaran , kepatuhan membayar pajak yang digunakan dalam penelitian ini telah andal atau *reliable*, hal ini bisa dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas layanan (X_1), tingkat penghasilan (X_2), kemudahan sistem pembayaran (X_3), dan kepatuhan wajib pajak (Y) nilai alpha Cronbach $\geq$ 0.7 sehingga layak dan reliable untuk digunakan menjadi alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

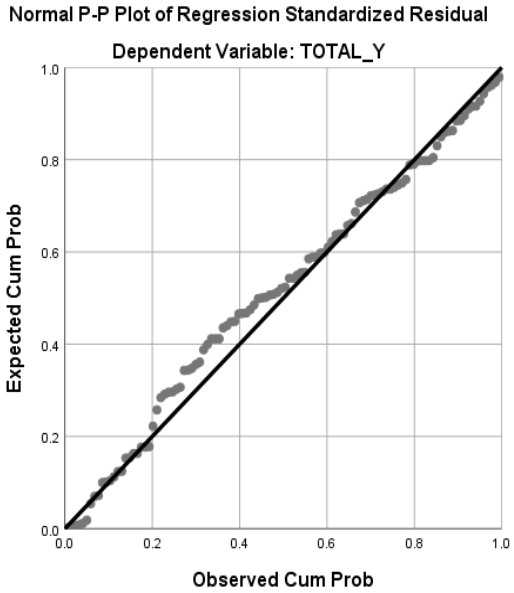
4.4. Uji Asumsi Klasik

4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah data peneltian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan analisi grafik. Pengujian normalitas melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik *probability plot* yang membandingkan ditribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan ploting data residual akan dibandikan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titi-titik tersebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Uji normalitas analisis grafik *probability plot* pada penelitian ini dari variabel kualitas layanan, tingkat penghasilan, kemudahan sistem pembayaran, kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12

GRAFIK NORMALITAS P-PLOT



Dalam grafik normalitas P-Plot diatas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, maka data penelitian berdistribusi normal, sehingga layak untuk menggunakan model regresi dalam pengujian hipotesisnya. Untuk lebih mendukung uji grafik P-Plot diatas, penelitian ini dilengkapi uji statistik. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S) seperti yang ditunjukan pada lampiran 17.1

4.1.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali,

2011) . Uji ini menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 0.10 atau nilai VIF kurang dari 10, maka model tersebut dinyatakan bebas dari kasus multikolonieritas. Hasil dari uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini.

TABEL 4.13

UJI MULTIKOLONIERITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.888	2.217		2.205	.030		
	TOTAL_X1	.141	.064	.175	2.208	.029	.595	1.681
	TOTAL_X2	.222	.095	.153	2.333	.021	.876	1.142
	TOTAL_X3	.853	.122	.581	6.981	.000	.543	1.841

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

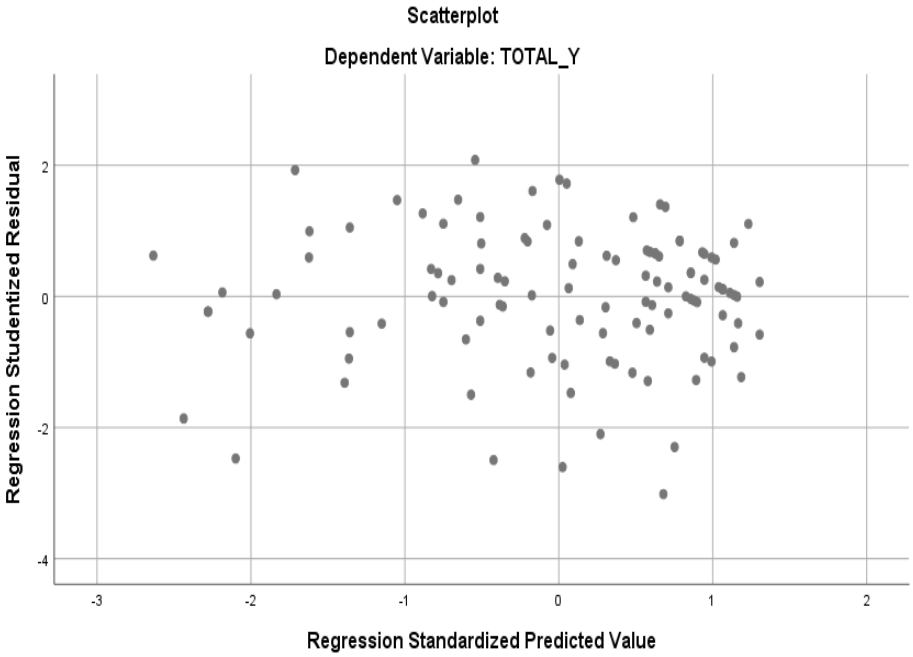
Berdasarkan hasil uji multikolonieritas yang ditunjukkan pada tabel 4.13 pada bagian Collinearity Statistics dapat disimpulkan bahwa, angka VIF yang diperoleh yaitu, kurang dari 10 dan Tolerance yang lebih dari 0,10. VIF untuk variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 1,681 dan Tolerance diperoleh sebesar 0,595, untuk variabel Tingkat Penghasilan (X2) sebesar 1,142 dan Tolerance sebesar 0,876, VIF untuk variabel Kemudahan Sistem Pembayaran (X3) sebesar 1,841 dan Tolerance sebesar 0,543. Hal ini berarti tidak terdapat asumsi multikolonieritas dalam model regresi pada penelitian ini, karena keseluruhan nilai tolerance berada di atas 0.10 dan keseluruhan nilai VIF dibawah dari 10 sehingga tidak terdapat data masalah multikolonieritas.

4.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006). Heteroskedastisitas diuji dengan melihat gambar plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini.

TABEL 4.14

GAMBAR SCATTERPLOT



Dilihat dari gambar diatas terlihat tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian ini tidak terjadi masalah asumsi heteroskedastisitas, sehingga penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya secara ilmiah. penelitian ini dilengkapi uji statistik. Uji statistik yang digunakan untuk uji normalias Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan program SPSS statistic version 25, yang ditunjukkan pada tabel 4.14, maka dapat disimpulkan bahwa nilai probabilitas atau nilai Asymp.Sig (1-tailed) pada lampiran 18.

4.5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menghubungkan antara suatu variabel dependen dengan dua atau lebih dua variabel independen, (Dajan, 1997) . Dalam penelitian menggunakan variabel independen dan dependen. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.15

Tabel 4. 15

Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	Sig.	Kesimpulan
		B		
1	(Constant)	4.888	.030	
	Kualitas Layanan	.141	.029	X_1 Diterima
	Tingkat Penghasilan	.222	.021	X_2 Diterima
	Kemudahan Sistem Penggunaan	.853	.000	X_3 Diterima

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.15 maka dapat diinterpresatasikan persamaaan regresi sebagai berikut :

Y: ; 4.888 + 0,141X_1 + 0,222X_2 + 0,853X_3

4.6. Uji Hipotesis

4.6.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 4 diuji dengan menggunakan uji t. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil perhitungan. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikansi (0.05 atau 5%), maka hipotesis yang diajukan secara individu dikatakan signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari tingkat signifikansinya (0,05 atau 5%), maka hipotesis yang diajukan secara individu tidak signifikan. Hasil dari uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16.

TABEL 4.16

UJI T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.888	2.217		2.205	.030
	TOTAL_X1	.141	.064	.175	2.208	.029
	TOTAL_X2	.222	.095	.153	2.333	.021
	TOTAL_X3	.853	.122	.581	6.981	.000

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, pengaruh dari masing-masing variabel kualitas layanan (X_1), tingkat penghasilan (X_2), kemudahan sistem pembayaran (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB (Y) dilihat dari tingkat signifikan (probabilitas). Arah tanda kualitas layanan (X_1), tingkat penghasilan (X_2), kemudahan sistem pembayarab (X_3) mempunyai arah positif.

Apabila dilihat dari signifikansi kualitas layanan (X_1), tingkat penghasilan (X_2), kemudahan sistem pemabayaran (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan melihat analisis dari tabel 4.16 diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Konstanta sebesar 4,888 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kualitas layanan, tingkat penghasilan, kemudahan sistem pembayaran) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB) adalah sebesar 4,888%.
b. Koefisien variabel kualitas layanan (X_1) sebesar 0,141 berarti setiap kenaikan kualitas layanan (X_1) sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB akan naik sebesar 0,141%. Hasil nilai signifikansi sebesar 0,029 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sehingga hipotesis pertama positif/didukung.
c. Koefisien variabel tingkat penghasilan (X_2) sebesar 0,222 berarti setiap kenaikan tingkat penghasilan (X_2) sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB akan naik sebesar 0,222%. Hasil signifikansi sebesar 0,021 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti tingkat penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sehingga hipotesis kedua positif/didukung.

d. Koefisien kemudahan sistem pembayaran (X_3) sebesar 0,853 berarti setiap kenaikan kemudahan sistem pembayaran (X_3) sebesar 1%, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB naik sebesar 0,853%. Hasil signifikansi sebesar 0,000 dapat diartikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti kemudahan sistem pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sehingga hipotesis ketiga positif/didukung.

4.1.1. Koefisien Determinasi (R2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentasi pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada table 4.17.

Tabel 4.17

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771[a]	.594	.583	2.546

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Hasil olah data primer, 2019

Besarnya uji koefisien determinasi dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,583 yang menjelaskan bahwa variabel-variabel independen pada penelitian ini dapat menjelaskan 58,3% variasi variabel dependen pada penelitian ini, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Artinya variabel independen kualitas layanan, tingkat penghasilan dan kemudahan sistem pembayaran mampu menjelaskan sebesar 0,583 atau 58,3% dari kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 41,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

4.7. Pembahasan

4.7.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan

Pengujian dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kualitas layanan. Kualitas layanan memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,141 dan sig-t sebesar 0,029. Dengan demikian berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim.

Kualitas layanan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannyaMenurut (Susmita & Supadmi, 2016) , Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, serta kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan berupa tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan (Rustiyaningsih, 2011) serta (Gusar et al., 2015) mengenai kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

4.7.2 Pengaruh tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak pajak membayar pajak bumi dan bangunan

Pengujian dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel tingkat penghasilan. Tingkat penghasilan memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,222 dan sig-t sebesar 0,021. Dengan demikian berarti bahwa tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim.

Menurut (Devano, 2006) salah satu dari penyebab utama wajib pajak tidak patuh adalah faktor penghasilan wajib pajak. Penghasilan yang telah diperoleh wajib pajak pada umumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan menurut (Ronia, 2011) , pendapatan wajib pajak diartikan sebagai penghasilan yang timbul atau dihasilkan oleh Wajib Pajak dari aktivitasnya yaitu dari pekerjaannya dalam periode tertentu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurrohmmah, 2008) yang menemukan bahwa pendapatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan.

4.7.3 Pengaruh kemudahan sistem pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan.

Pengujian dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel kemudahan sistem pembayaran. Kemudahan sistem pembayaran memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0,853 dan sig-t sebesar 0,000. Dengan demikian berarti bahwa kemudahan sistem pembayaran berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Muara Enim.

Kemudahan sistem pembayaran didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya dan tidak menemukan kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak. Menurut (Salmah, 2018) , mengungkapkan bahwa kemudahan akan memberikan *impulse* tersendiri bagi Wajib Pajak, dengan alasan logis bahwa mereka tidak perlu melakukan pengorbanan yang besar untuk dapat memenuhi kewajibannya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hardiningsih, 2011) mengenai presepsi efektifitas sistem perpajakan bahwa presepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi presepsi efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian ini yang telah dilakukan maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini berarti semakin baik/tinggi tempat kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada para wajib pajak dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya serta untuk meningkatkan pajak negara/daerahnya.
2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini berarti bahwa semakin besar penghasilan seseorang akan mempengaruhi wajib pajak untuk melakukan kewajiban pajaknya.
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan sistem pembayaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini berarti bahwa dengan dipermudahkannya sistem online/bank yang ditunjuk pemerintah sangat memudahkan bagi wajib pajak dalam membayar besaran pajaknya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban pajak sesuai dengan peraturang perundang-undangan yang berlaku.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Keterbatasan tersebut adalah setelah kuesioner yang disebar ke responden terjadinya keterlambatan dalam pengumpulan data yang cukup lama diterima kembali kepeneliti.
2. Berdasarkan model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel kualitas layanan, tingkat penghasilan dan kemudahan sistem pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan hanya menjelaskan sebesar 58,3%. Sedangkan sisanya sebesar 41,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.3 Saran

Beberapa saran yang diberikan penulis sehubungan dengan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan menggunakan variabel independen baru yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, karena dari ketiga variabel independen dalam penelitian ini hanya dapat menjelaskan sebesar 58,3% terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sehingga masih ada faktor lain yang belum digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gusar, H. S., Azlina, N., & Susilatri. (2015). Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Kecamatan Bengkong). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, *2*(2), 1–15.

Hardiningsih. (2011). Pancawati Hardiningsih Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank Jl . Kendeng V Bendan Ngisor Semarang 50233 Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar , sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas , terlebih. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, *3*(1), 126–143.

Khoiroh, N. (2017). *Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Mardiasmo. (2004). *Perpajakan* (Edisi Revi). Andi.

Muhammad dan Sri Suranta. (2006). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan* (E. 3 (ed.)). Granit.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *Vol.4(1)*.

Rahman, A. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*.

Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi (Bahasa)*. Prenhallindo.

Ronia, K. (2011). *Faktor-Faktor yang Memepengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus pada Kecamatan Pekalongan Utara Kabupaten Pekalongan)*. 1–15.

Rustiyaningsih, S. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak*.

Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, *1*(2), 151. https://doi.org/10.25273/.v1i2.2443

Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.

Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-FIlling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239–1269.

Tiraada, T. A. M. (2013). Kesadaran Perpajakn, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, *1*(3), 999–1008.

Widowati, R. (2014). *Kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus*. 1–16.

Wulandari, T., & Suyanto, S. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten. *Jurnal Akuntansi*, *2*(2). https://doi.org/10.24964/ja.v2i2.38

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Mengenai Kepatuhan Membayar Pajak (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kepatuhan Formal					
1.	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)					
2.	Saya memperoleh NPWP secara langsung dari KPP tanpa mendaftarkan diri					
3.	Saya selalu mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku					
	Kepatuhan Material					
4.	Saya selalu menghitung PBB terutang dengan benar dan apa adanya					
5.	Saya selalu membayar PBB terutang dengan tepat waktu					
6.	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemerikasaan					

Kuesioner mengenai Kualitas Layanan (X_1)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kemudahan Melakukan Pembayaran					
1.	Ketika hendak membayarkan pajak, di loket pelayanan, sudah tersedia Blangko SPT Masa dan anda dilayani dengan baik.					
	Pelayanan yang baik					
2.	Ketika membayar pajak, anda melihat petugas cukup tanggap dalam membantu dan membimbing anda					
3.	Ketika menemui kebingungan, petugas bersedia memberikan informasi yang jelas dan dimengerti oleh Wajib Pajak.					
	Sarana peningkatan kualitas layanan					
4.	Kotak kritik dan saran petugas di tempat pembayaran pajak diperlukan untuk perbaikan pelayanan.					
5.	Ketika memberikan kritik dan saran tentang pelayanan, anda diterima dengan baik oleh pegawai setempat					

Kuesioner Mengenai Tingkat Penghasilan (X_2)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Pendapatan yang diperoleh					
1.	Pendapatan yang saya peroleh, dapat memenuhi kebutuhan utama seperti makan dan belanja harian, dan juga memenuhi kewajiban, seperti membayar pajak					
2.	Pendapatan yang saya peroleh hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari					
3.	Pendapatan yang saya miliki adalah hasil dari pekerjaan pokok					
	Pendapatan untuk kebutuhan dan pajak					
4.	Ketika saya sakit akan menggunakan kartu BPJS, jamsostek, atau asuransi					
	Pekerjaan sampingan tambahan					
5.	Saya memiliki pekerjaan sampingan untuk memperoleh pendapatan tambahan					

Kuesioner Mengenai Kemudahan Sistem Pembayaran (X_3)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Keberadaan tempat pembayaran					
1.	Saya melakukan pembayaran pajak terutang di tempat yang telah ditunjuk oleh Dirjen Pajak.					
	Modernisasi tempat layanan perpajakan					
2.	Modernisasi administrasi perpajakan menjadikan prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana.					
3.	Modernisasi administrasi perpajakan memudahkan administrasi perpajakan bagi wajib pajak.					
	Layanan perpajakan Online					
4.	SPT Online memudahkan saya dalam melaporkan pajak.					

LAMPIRAN 2
REKAP DATA VARIABEL KUALITAS LAYANAN

No Resp.	Kualitas Layanan							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL
1	5	5	4	2	4	3	2	25
2	5	5	4	5	5	5	4	33
3	4	4	4	5	4	5	3	29
4	2	2	2	2	4	2	2	16
5	5	5	5	5	5	4	4	33
6	4	3	4	3	4	3	3	24
7	3	3	3	3	4	3	3	22
8	5	5	4	3	5	5	5	32
9	3	3	3	3	3	3	3	21
10	3	2	4	2	3	3	2	19
11	3	3	3	2	3	4	4	22
12	4	4	4	4	4	4	1	25
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	3	5	4	5	4	3	28
15	4	4	3	4	3	4	4	26
16	4	3	4	4	3	4	3	25
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	4	4	4	3	3	4	4	26
19	3	3	4	3	3	4	3	23
20	3	3	4	2	2	2	2	18
21	5	4	5	4	4	5	4	31
22	3	3	3	3	3	4	3	22
23	3	4	4	3	3	4	4	25
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	4	3	5	3	4	4	4	27
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	3	3	4	3	4	3	2	22
28	4	4	5	4	4	4	4	29
29	2	4	3	2	2	3	1	17
30	3	3	3	2	3	2	2	18
31	4	4	3	3	4	4	5	27
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	2	2	3	1	1	4	1	14
34	4	4	3	4	3	3	3	24
35	4	4	5	4	5	5	5	32
36	3	3	3	2	3	3	3	20

37	4	3	4	4	4	3	4	26
38	5	5	5	1	5	5	1	27
39	4	5	5	4	5	5	3	31
40	1	3	4	3	4	4	1	20
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	5	4	4	4	4	3	3	27
43	4	4	4	3	3	4	5	27
44	4	4	3	4	4	4	4	27
45	4	3	4	4	4	3	4	26
46	4	3	4	4	4	5	3	27
47	4	1	4	4	5	4	5	27
48	3	3	4	3	4	2	3	22
49	3	4	3	3	3	3	3	22
50	3	3	3	4	3	3	3	22
51	3	3	3	2	3	3	1	18
52	4	4	3	4	5	4	4	28
53	4	5	5	4	5	5	5	33
54	5	5	4	3	3	4	4	28
55	4	4	4	4	3	4	5	28
56	5	5	5	4	4	4	5	32
57	4	4	5	4	4	4	4	29
58	4	4	4	4	4	3	3	26
59	4	5	4	4	5	5	4	31
60	5	5	5	5	4	4	4	32
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	5	5	5	5	4	4	5	33
63	4	4	4	4	4	4	3	27
64	5	5	5	4	5	5	4	33
65	4	4	4	4	3	3	5	27
66	4	4	4	4	4	4	4	28
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	4	3	3	4	4	2	24
69	4	4	4	4	4	4	5	29
70	5	5	5	5	4	5	5	34
71	4	3	4	4	4	3	3	25
72	5	5	5	4	4	5	5	33
73	5	5	5	4	4	5	5	33
74	5	5	5	4	4	5	5	33
75	5	5	5	4	4	5	5	33
76	5	5	5	4	4	5	5	33
77	5	5	5	4	4	5	5	33

78	5	5	5	4	4	5	5	33
79	5	5	5	4	4	5	5	33
80	4	5	4	4	5	5	5	32
81	4	5	4	5	4	5	5	32
82	4	4	5	4	5	5	5	32
83	5	4	4	4	3	5	5	30
84	5	4	4	4	4	5	5	31
85	5	4	3	5	4	4	5	30
86	5	5	5	4	5	5	5	34
87	4	4	4	3	3	4	4	26
88	4	4	5	4	5	5	5	32
89	5	5	5	4	5	5	5	34
90	5	5	5	4	4	5	5	33
91	5	5	5	4	4	5	5	33
92	4	5	4	4	5	5	5	32
93	5	5	5	4	4	5	5	33
94	5	5	5	5	5	5	5	35
95	5	5	5	4	5	4	5	33
96	5	4	5	5	4	4	5	32
97	5	5	5	5	5	5	5	35
98	5	5	4	4	3	5	5	31
99	5	5	5	4	2	5	5	31
100	4	5	5	4	3	5	5	31
101	5	5	5	4	5	4	5	33
102	5	4	5	3	2	5	5	29
103	5	5	5	4	5	5	5	34
104	4	4	4	3	4	4	4	27
105	4	4	4	4	4	4	3	27
106	4	5	5	4	3	5	5	31
107	4	3	3	4	4	4	4	26
108	3	3	3	3	3	3	4	22
109	3	3	3	3	3	3	4	22
110	4	5	5	3	3	4	1	25
111	3	4	4	3	3	3	5	25
112	4	5	4	2	2	5	5	27

LAMPIRAN 3
REKAP DATA VARIABEL TINGKAT PENGHASILAN

No Resp.	TINGKAT PENGHASILAN						
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
1	5	4	5	5	4	23	4.6
2	5	5	4	5	5	24	4.8
3	5	5	5	5	4	24	4.8
4	2	3	5	3	5	18	3.6
5	4	4	3	4	4	19	3.8
6	4	4	4	4	4	20	4
7	5	5	5	5	5	25	5
8	5	4	4	5	5	23	4.6
9	5	4	4	5	2	20	4
10	5	5	5	5	2	22	4.4
11	5	5	5	5	4	24	4.8
12	5	4	5	5	4	23	4.6
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	5	4	3	4	4	20	4
16	5	5	5	4	3	22	4.4
17	3	3	3	5	5	19	3.8
18	3	4	4	4	3	18	3.6
19	5	4	4	5	5	23	4.6
20	4	4	4	5	5	22	4.4
21	3	3	3	3	3	15	3
22	4	3	3	3	3	16	3.2
23	5	4	5	4	4	22	4.4
24	5	5	5	5	5	25	5
25	5	5	5	5	5	25	5
26	4	4	4	4	4	20	4
27	3	3	3	3	3	15	3
28	4	4	3	4	4	19	3.8
29	4	4	4	5	4	21	4.2
30	3	3	3	3	3	15	3
31	4	4	4	4	5	21	4.2
32	4	4	4	4	4	20	4
33	4	5	5	5	5	24	4.8
34	3	3	3	3	3	15	3
35	4	4	4	4	4	20	4
36	4	4	4	4	4	20	4

37	3	3	4	4	3	17	3.4
38	5	5	5	5	5	25	5
39	4	5	5	5	4	23	4.6
40	4	5	5	5	5	24	4.8
41	5	4	4	5	5	23	4.6
42	5	5	5	4	4	23	4.6
43	5	5	5	5	5	25	5
44	4	4	4	5	4	21	4.2
45	4	4	5	5	5	23	4.6
46	4	4	5	5	5	23	4.6
47	5	4	4	5	5	23	4.6
48	4	5	4	5	5	23	4.6
49	3	3	3	3	3	15	3
50	3	3	3	3	3	15	3
51	4	4	4	4	4	20	4
52	4	5	5	4	4	22	4.4
53	3	4	3	3	4	17	3.4
54	5	4	4	5	5	23	4.6
55	5	5	4	4	4	22	4.4
56	5	5	5	5	5	25	5
57	4	4	4	4	4	20	4
58	5	2	5	3	3	18	3.6
59	5	4	2	5	3	19	3.8
60	3	3	3	5	3	17	3.4
61	4	4	4	4	4	20	4
62	5	4	5	5	5	24	4.8
63	5	5	4	5	5	24	4.8
64	4	3	4	4	5	20	4
65	5	5	5	4	4	23	4.6
66	5	5	5	5	5	25	5
67	4	4	4	4	4	20	4
68	3	4	4	4	4	19	3.8
69	3	3	3	3	3	15	3
70	5	3	3	5	4	20	4
71	4	4	4	4	2	18	3.6
72	5	4	4	5	5	23	4.6
73	5	4	4	4	5	22	4.4
74	5	4	5	5	5	24	4.8
75	4	4	4	4	4	20	4
76	5	4	4	5	4	22	4.4
77	5	4	5	5	5	24	4.8

78	5	5	4	5	5	24	4.8
79	4	4	4	5	5	22	4.4
80	5	4	3	5	4	21	4.2
81	5	4	4	5	4	22	4.4
82	4	5	3	5	4	21	4.2
83	5	4	4	5	5	23	4.6
84	5	4	5	5	5	24	4.8
85	5	4	4	5	4	22	4.4
86	5	4	4	5	5	23	4.6
87	5	4	3	4	4	20	4
88	5	5	3	5	4	22	4.4
89	5	4	4	5	4	22	4.4
90	5	5	4	5	5	24	4.8
91	5	5	4	5	4	23	4.6
92	5	4	4	5	4	22	4.4
93	5	5	4	5	4	23	4.6
94	5	4	5	5	5	24	4.8
95	5	4	3	5	4	21	4.2
96	5	5	3	5	3	21	4.2
97	5	5	5	5	5	25	5
98	5	4	4	5	4	22	4.4
99	4	4	3	4	3	18	3.6
100	4	4	4	5	4	21	4.2
101	5	4	4	5	4	22	4.4
102	5	4	4	5	5	23	4.6
103	5	5	5	5	4	24	4.8
104	5	4	4	4	3	20	4
105	5	5	5	5	5	25	5
106	4	4	5	5	2	20	4
107	4	4	4	4	3	19	3.8
108	5	4	5	5	5	24	4.8
109	5	4	5	5	5	24	4.8
110	5	5	5	5	4	24	4.8
111	3	3	4	4	4	18	3.6
112	5	5	5	5	5	25	5

LAMPIRAN 4
REKAP DATA VARIABEL KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN

No Resp.	KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN (X3)				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
1	4	2	3	11	2.75
2	5	5	5	20	5
3	4	4	4	16	4
4	5	4	4	18	4.5
5	4	4	4	16	4
6	4	4	4	16	4
7	4	4	4	16	4
8	5	5	5	20	5
9	5	5	5	20	5
10	4	5	4	18	4.5
11	4	1	3	12	3
12	5	5	5	20	5
13	4	4	4	16	4
14	4	5	5	18	4.5
15	4	3	3	15	3.75
16	3	4	4	15	3.75
17	3	5	5	18	4.5
18	4	4	4	16	4
19	4	5	5	18	4.5
20	4	5	4	14	3.5
21	5	5	5	18	4.5
22	4	4	3	15	3.75
23	4	4	4	16	4
24	5	5	5	20	5
25	2	2	2	8	2
26	4	4	4	16	4
27	3	4	4	12	3
28	5	4	4	18	4.5
29	3	2	2	10	2.5
30	4	4	4	15	3.75
31	4	5	5	18	4.5
32	4	5	5	19	4.75
33	4	2	5	15	3.75
34	3	3	3	12	3
35	4	4	4	17	4.25
36	3	3	3	12	3

37	4	4	4	16	4
38	5	5	5	20	5
39	4	5	5	17	4.25
40	2	4	4	12	3
41	5	5	5	20	5
42	5	5	5	20	5
43	4	4	4	17	4.25
44	4	4	4	17	4.25
45	4	4	4	16	4
46	4	5	5	19	4.75
47	3	5	5	17	4.25
48	4	4	4	16	4
49	3	3	3	12	3
50	3	3	3	12	3
51	3	3	3	12	3
52	4	4	4	16	4
53	4	5	4	18	4.5
54	4	5	4	18	4.5
55	5	5	4	19	4.75
56	5	5	5	20	5
57	5	4	4	17	4.25
58	4	4	4	16	4
59	5	5	5	20	5
60	3	5	5	16	4
61	5	5	5	19	4.75
62	5	5	5	20	5
63	5	5	5	19	4.75
64	5	4	5	19	4.75
65	5	5	5	20	5
66	4	4	5	17	4.25
67	4	4	4	16	4
68	4	3	3	15	3.75
69	4	4	4	16	4
70	5	5	5	20	5
71	3	4	3	14	3.5
72	5	5	5	20	5
73	4	5	5	19	4.75
74	4	5	5	19	4.75
75	4	5	5	19	4.75
76	5	5	5	20	5
77	4	5	5	19	4.75

78	4	5	5	19	4.75
79	4	5	5	19	4.75
80	4	5	5	19	4.75
81	5	5	5	20	5
82	4	5	5	19	4.75
83	5	4	5	18	4.5
84	5	4	4	18	4.5
85	5	5	4	19	4.75
86	5	5	5	20	5
87	4	4	4	16	4
88	5	5	5	20	5
89	5	5	5	20	5
90	5	5	5	20	5
91	5	5	5	20	5
92	5	5	5	20	5
93	5	5	5	20	5
94	5	5	5	20	5
95	4	5	5	19	4.75
96	4	5	4	18	4.5
97	5	5	5	20	5
98	5	5	5	20	5
99	5	5	5	20	5
100	5	5	5	20	5
101	5	5	5	20	5
102	5	5	5	20	5
103	5	5	5	20	5
104	4	5	5	18	4.5
105	4	5	5	19	4.75
106	5	5	5	20	5
107	4	4	4	17	4.25
108	5	5	5	20	5
109	5	5	5	20	5
110	4	5	4	17	4.25
111	4	4	3	14	3.5
112	5	4	4	18	4.5

LAMPIRAN 5
REKAP DATA VARIABEL KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

No Resp.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	TOTAL. Y
1	2	4	4	3	4	4	23	3.29
2	5	5	5	5	5	4	34	4.86
3	5	4	4	5	4	5	32	4.57
4	1	4	5	5	5	5	30	4.29
5	4	5	4	4	4	3	28	4
6	4	4	4	4	4	4	27	3.86
7	1	4	3	3	3	4	21	3
8	5	5	4	5	5	4	33	4.71
9	5	3	5	5	5	4	28	4
10	4	3	4	5	4	5	30	4.29
11	1	3	4	5	4	5	26	3.71
12	5	4	5	5	5	5	34	4.86
13	4	4	4	5	5	4	30	4.29
14	4	5	5	5	5	4	33	4.71
15	4	3	5	5	5	3	29	4.14
16	3	3	4	5	3	5	27	3.86
17	5	5	5	5	5	3	29	4.14
18	3	3	4	4	4	4	26	3.71
19	4	3	3	3	4	4	26	3.71
20	4	2	1	1	5	4	21	3
21	1	4	5	5	5	3	28	4
22	3	3	3	3	3	3	22	3.14
23	1	3	5	5	5	5	29	4.14
24	1	5	5	5	5	5	31	4.43
25	1	4	1	3	2	3	17	2.43
26	2	4	4	4	4	4	26	3.71
27	2	4	3	3	3	3	21	3
28	3	4	3	3	3	3	22	3.14
29	3	2	4	4	3	4	22	3.14
30	4	3	3	4	4	3	25	3.57
31	2	4	3	4	4	4	25	3.57
32	2	4	4	4	4	4	27	3.86
33	4	3	3	3	2	5	24	3.43
34	3	3	3	4	3	3	22	3.14
35	4	5	4	4	1	4	26	3.71

36	3	3	2	3	3	4	21	3
37	2	4	4	4	4	4	26	3.71
38	4	5	4	5	5	5	33	4.71
39	5	5	4	4	3	5	31	4.43
40	4	4	4	4	4	4	28	4
41	3	5	5	5	5	4	32	4.57
42	5	4	5	4	5	5	33	4.71
43	4	3	5	4	4	5	30	4.29
44	4	4	5	4	4	4	30	4.29
45	2	4	4	4	4	5	27	3.86
46	1	4	5	5	4	5	29	4.14
47	1	5	5	4	4	4	27	3.86
48	2	4	3	3	3	4	23	3.29
49	3	3	3	3	3	3	21	3
50	3	3	3	3	3	3	21	3
51	1	3	2	2	2	4	16	2.29
52	1	5	3	4	4	5	27	3.86
53	4	5	4	5	4	3	29	4.14
54	3	3	4	3	3	4	24	3.43
55	3	3	4	5	4	4	27	3.86
56	4	4	5	5	4	5	31	4.43
57	2	4	2	4	5	4	25	3.57
58	4	4	4	4	4	5	29	4.14
59	2	5	4	4	2	2	23	3.29
60	5	4	5	5	5	3	32	4.57
61	5	5	5	5	5	4	34	4.86
62	3	4	5	5	3	5	30	4.29
63	2	4	5	5	3	4	27	3.86
64	4	5	4	4	4	4	30	4.29
65	5	3	5	5	5	5	33	4.71
66	2	4	5	5	3	5	28	4
67	4	4	4	4	4	4	28	4
68	5	4	3	4	4	4	29	4.14
69	4	4	4	4	4	3	27	3.86
70	4	4	4	4	4	3	28	4
71	3	4	4	4	4	4	27	3.86
72	5	4	4	5	5	4	32	4.57
73	5	4	4	5	4	4	31	4.43
74	5	4	4	5	4	5	32	4.57
75	5	4	4	5	4	4	31	4.43
76	4	4	4	4	4	4	29	4.14

77	5	4	4	5	4	5	32	4.57
78	5	4	4	5	4	4	31	4.43
79	3	4	4	5	5	4	30	4.29
80	5	5	4	5	5	3	32	4.57
81	5	4	4	5	5	4	32	4.57
82	3	5	4	5	5	3	29	4.14
83	2	3	5	4	5	4	27	3.86
84	5	4	4	5	5	5	33	4.71
85	5	4	4	5	5	4	32	4.57
86	4	5	5	5	4	4	32	4.57
87	4	3	4	4	4	3	25	3.57
88	2	5	5	5	4	3	29	4.14
89	5	5	4	4	5	4	32	4.57
90	5	4	5	5	4	4	32	4.57
91	5	4	4	4	5	4	31	4.43
92	5	5	5	5	4	4	33	4.71
93	5	4	5	5	5	4	32	4.57
94	5	5	5	5	5	5	35	5
95	5	5	4	5	5	3	31	4.43
96	5	4	5	5	5	3	31	4.43
97	3	5	5	5	5	5	33	4.71
98	5	3	5	5	5	4	31	4.43
99	5	2	5	5	5	3	30	4.29
100	5	3	5	5	5	4	31	4.43
101	5	5	5	5	5	4	33	4.71
102	5	2	5	5	5	4	31	4.43
103	3	3	5	5	4	4	29	4.14
104	5	4	5	5	5	4	33	4.71
105	4	4	4	5	5	5	32	4.57
106	2	3	4	4	3	5	25	3.57
107	4	4	4	4	4	4	28	4
108	4	3	5	5	5	5	32	4.57
109	4	3	5	5	5	5	32	4.57
110	3	3	5	5	5	5	31	4.43
111	2	3	4	3	3	4	23	3.29
112	4	3	5	5	4	5	31	4.43

LAMPIRAN 6
HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.721**	.667**	.603**	.457**	.628**	.627**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.2	Pearson Correlation	.721**	1	.624**	.466**	.357**	.669**	.515**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.3	Pearson Correlation	.667**	.624**	1	.477**	.432**	.634**	.477**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.4	Pearson Correlation	.603**	.466**	.477**	1	.542**	.483**	.599**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.5	Pearson Correlation	.457**	.357**	.432**	.542**	1	.395**	.316**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.6	Pearson Correlation	.628**	.669**	.634**	.483**	.395**	1	.580**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
X1.7	Pearson Correlation	.627**	.515**	.477**	.599**	.316**	.580**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.862**	.795**	.776**	.771**	.632**	.803**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 7
HASIL UJI VALIDITAS TINGKAT PENGHASILAN

		X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_X2
X2.2	Pearson Correlation	1	.549**	.367**	.652**	.332**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.3	Pearson Correlation	.549**	1	.455**	.559**	.326**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.4	Pearson Correlation	.367**	.455**	1	.368**	.388**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.5	Pearson Correlation	.652**	.559**	.368**	1	.475**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112
X2.6	Pearson Correlation	.332**	.326**	.388**	.475**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112	112
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.772**	.759**	.696**	.808**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 8
HASIL UJI VALIDITAS KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.637**	.513**	.539**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.2	Pearson Correlation	.637**	1	.514**	.595**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.3	Pearson Correlation	.513**	.514**	1	.805**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
X3.4	Pearson Correlation	.539**	.595**	.805**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.818**	.810**	.847**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 9
HASIL UJI VALIDITAS KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.258**	.229*	.363**	.461**	.387**	.365**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.006	.015	.000	.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y2	Pearson Correlation	.258**	1	.079	.250**	.352**	.399**	-.019	.625**
	Sig. (2-tailed)	.006		.406	.008	.000	.000	.846	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y3	Pearson Correlation	.229*	.079	1	.180	.277**	.126	-.080	.391**
	Sig. (2-tailed)	.015	.406		.058	.003	.186	.401	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y4	Pearson Correlation	.363**	.250**	.180	1	.751**	.477**	.241*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.058		.000	.000	.011	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y5	Pearson Correlation	.461**	.352**	.277**	.751**	1	.559**	.236*	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000		.000	.012	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y6	Pearson Correlation	.387**	.399**	.126	.477**	.559**	1	.127	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.186	.000	.000		.182	.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
Y7	Pearson Correlation	.365**	-.019	-.080	.241*	.236*	.127	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000	.846	.401	.011	.012	.182		.000
	N	112	112	112	112	112	112	112	112
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.685**	.625**	.391**	.728**	.817**	.713**	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112	112	112	112

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 10

HASIL UJI KUALITAS LAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	7

LAMPIRAN 11

HASIL UJI TINGKAT PENGHASILAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

LAMPIRAN 12

HASIL UJI KEMUDAHAN SISTEM PEMBAYARAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	4

LAMPIRAN 13

HASIL UJI KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	7

LAMPIRAN 14

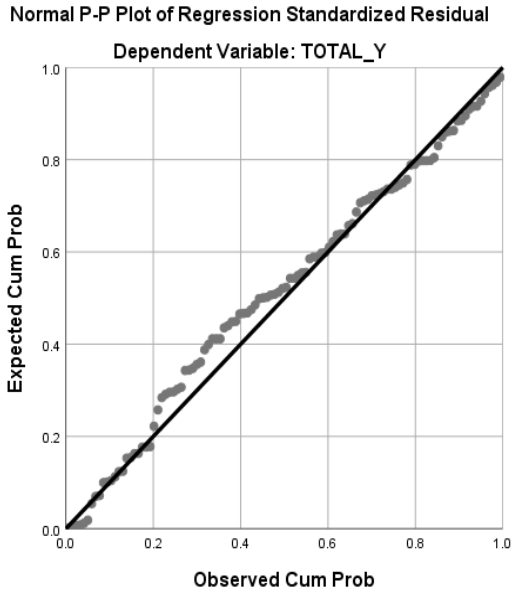
HASIL ANALISIS UJI RELIABILITAS

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
X_1	0.884	Reliabel
X_2	0. 796	Reliabel
X_3	0.853	Reliabel
Y	0.723	Reliabel

Sumber : Hasil olah data primer, 2019

LAMPIRAN 15.1

HASIL UJI NORMALITAS MODEL PROBABILITY PLOT



LAMPIRAN 15.2

HASIL UJI NORMALITAS KOLMOGOROV SMIRNOV

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51114475
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.041
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074[c]

LAMPIRAN 16

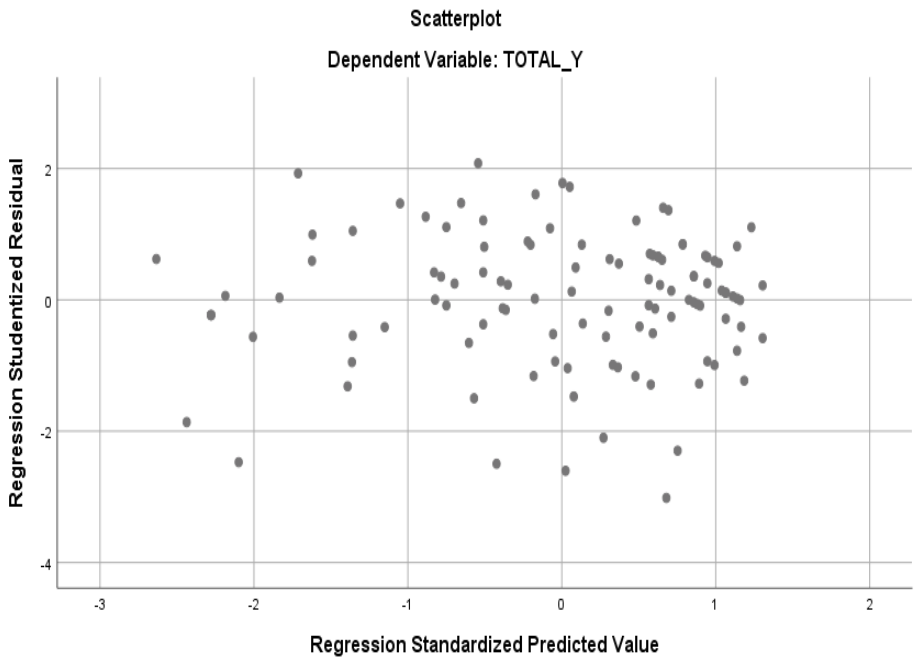
HASIL UJI MULKOLONIERITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.888	2.217		2.205	.030		
	TOTAL_X1	.141	.064	.175	2.208	.029	.595	1.681
	TOTAL_X2	.222	.095	.153	2.333	.021	.876	1.142
	TOTAL_X3	.853	.122	.581	6.981	.000	.543	1.841

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar PBB

LAMPIRAN 17.1

GAMBAR SCATTERPLOT



LAMPIRAN 17.2

HASIL UJI HETEROKESDASTISITAS UJI GLEJSER

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.884	1.390		2.076	.040
	TOTAL_X1	-.078	.040	-.235	-1.937	.055
	TOTAL_X2	.050	.060	.084	.835	.406
	TOTAL_X3	.009	.077	.014	.114	.910

a. Dependent Variable: ABS

LAMPIRAN 18

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.888	2.217		2.205	.030
	TOTAL_X1	.141	.064	.175	2.208	.029
	TOTAL_X2	.222	.095	.153	2.333	.021
	TOTAL_X3	.853	.122	.581	6.981	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Membayar PBB

LAMPIRAN 19

HASIL UJI T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.888	2.217		2.205	.030
	TOTAL_X1	.141	.064	.175	2.208	.029
	TOTAL_X2	.222	.095	.153	2.333	.021
	TOTAL_X3	.853	.122	.581	6.981	.000

LAMPIRAN 20

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771[a]	.594	.583	2.546

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Tingkat Penghasilan, Kemudahan Sistem pembayaran